

**บทที่ 3****การศึกษาและการวิเคราะห์ระบบงานปัจจุบัน**

วิธีการศึกษาการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อช่วยการทำงานของแผนกต้อนรับส่วนหน้า และแผนกสำรองห้องพักของโรงแรมกรีนพาเลซครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้วางแผนการพัฒนาระบบงาน โดยการแบ่งขั้นตอนในการพัฒนาตามขั้นตอนดังนี้

**3.1 การศึกษาและวิเคราะห์ระบบงานเดิม**

ผู้ศึกษาได้ศึกษาระบบสารสนเทศเพื่อช่วยการทำงานของแผนกต้อนรับส่วนหน้าและแผนกสำรองห้องพักของโรงแรมกรีนพาเลซ โดยเริ่มด้วยการศึกษาระบบงานเดิม และรวบรวมข้อมูลโดยศึกษาจากเอกสารที่มีอยู่ การสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานในระบบคือพนักงานต้อนรับส่วนหน้า และพนักงานสำรองห้องพัก โดยสำรวจถึงปัญหาของระบบเก่า พร้อมความต้องการของผู้ใช้และรวบรวมเอกสารแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่มีอยู่ในระบบ เมื่อรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ แล้ว ลำดับต่อมาจึงดำเนินการกำหนดปัญหาและศึกษาความเป็นไปได้ในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น จากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลแล้วจึงกำหนดความต้องการของระบบใหม่

จาก รูป 3.1 เป็นการแสดงโครงสร้างแผนกต่างๆ ของโรงแรมกรีนพาเลซ ซึ่งประกอบไปด้วยหลายแผนก



รูป 3.1 แสดงโครงสร้างแผนกต่างๆ ของโรงแรมกรีนพาเลซ

จากการศึกษาระบบงานของแผนกต้อนรับส่วนหน้าและแผนกสำรองห้องพักของโรงแรมกรีนพาเลซ สามารถจำแนกระบบงานย่อยได้ดังนี้

- 3.1.1 งานการรับลงทะเบียนลูกค้า เป็นงานการรับลงทะเบียนลูกค้าที่เข้ามาเปิดห้องพัก ผ่านบัตรจดนามผู้เข้าพัก (ร.ร.14) ดังแสดงในรูป 3.2
- 3.1.2 งานการรับสำรองห้องพัก เป็นงานการรับสำรองห้องพักให้กับลูกค้าล่วงหน้าก่อนที่ลูกค้าจะเข้าพัก

<p style="text-align: center;"><b>โรงแรม</b> <b>กรีนพาลेช</b> บัตรจดนามผู้เข้าพัก (ร.ร.14) Guest Registration Card</p>					
ชื่อ/Name		วัน เดือน ปีเกิด		สัญชาติ	
Date of Birth		Nationality			
First Name	Surname				
อาชีพ/Profession		บัตรประจำตัวประชาชน			
Tel.		Passport No. or Immigration No.			
มาจาก	จะไปที่	ที่อยู่/Address			
Coming from	Next Destinaiton				
ของมีค่าควรฝากไว้ที่ตู้নিরภัยของทางโรงแรม			ลงชื่อ/ Signature		
หากเกิดการสูญหายภายในห้องพัก ทางโรงแรม					
จะไม่รับผิดชอบ					
Hotel Use only					
วันเดือนปี	วันเดือนปี	เลขที่ห้อง	จำนวนคน	อัตรา	พนักงาน
เวลาเข้า	เวลาออก	หมายเหตุ			

รูป 3.2 แสดงบัตรจดนามผู้เข้าพัก (ร.ร.14) ของโรงแรมกรีนพาลेช

### 3.2 ผู้ใช้งานระบบที่เกี่ยวข้อง

ในด้านของผู้ใช้ระบบงานของแผนกต้อนรับส่วนหน้าและแผนกสำรองห้องพักของ โรงแรมกรีนพาเลสนั้น มีผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับระบบงาน ดังนี้คือ

3.2.1 พนักงานต้อนรับส่วนหน้า

3.2.2 พนักงานสำรองห้องพัก

3.2.3 ผู้จัดการ

3.2.4 ผู้ดูแลบริหารระบบ

### 3.3 ข้อจำกัดของระบบงานปัจจุบัน / ปัญหาของระบบงานปัจจุบัน

3.3.1 เนื่องจากระบบงานปัจจุบันเป็นระบบที่ ทำด้วยมือ เช่น การรับลงทะเบียนลูกค้าที่เข้ามาเปิดห้องพัก จะมีการเก็บข้อมูลของลูกค้าเป็นเอกสาร ซึ่งยากต่อการสืบค้นในกรณีที่ต้องการทราบข้อมูลของลูกค้าเมื่อมีจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการของ โรงแรมเพิ่มมากขึ้น ก่อให้เกิดความล่าช้า ในการสืบค้นข้อมูล

3.3.2 การบันทึกข้อมูลการสำรองห้องพักใช้วิธีการเก็บข้อมูลวันที่จะเข้าพักและจำนวนห้องที่ลูกค้าต้องการในแฟ้มเอกสาร และคำนวณห้องพักที่คาดว่าจะสามารถขายได้ด้วยระบบมือ ซึ่งนอกจากเกิดความยุ่งยากต่อพนักงานสำรองห้องพักแล้วยังเกิดความผิดพลาดค่อนข้างบ่อย

3.3.3 ปัญหาในด้านของการประมวลผล การสืบค้น ความรวดเร็วและความถูกต้อง เนื่องจากข้อมูลของระบบงานที่มีอยู่นั้นเป็นระบบที่ไม่อัตโนมัติ

### 3.4 ความต้องการของผู้ใช้

ในด้านความต้องการของผู้ใช้นั้น สามารถแจ้งความต้องการของผู้ใช้ได้ดังนี้

3.4.1 ต้องการทำงานด้วยระบบอัตโนมัติ

3.4.2 ต้องการให้มีการสืบค้นข้อมูลลูกค้าโดยอัตโนมัติ

3.4.3 ต้องการสอบถามข้อมูลห้องพักหรือข้อมูลลูกค้าโดยอัตโนมัติ